Sprachtechnologie für zusätzliche Kommunikationskanäle

EML European Media Laboratory präsentiert auf der Fachmesse CCW in Berlin Produkte, die Anrufe und Sprachnachrichten vollautomatisch in Text umwandeln EML Voice Messaging App für Android Smartphones erschließt weitere Kanäle wie SMS, Twitter oder Fac

(ddp direct) Berlin/Heidelberg. Das Heidelberger IT-Unternehmen EML European Media Laboratory GmbH ist bei der Fachmesse CCW (früher: CallCenterWorld) in Berlin vom 25. bis 28. Februar 2013 wieder mit einem eigenen Stand vertreten (Halle 4, Stand H11A). Das EML bietet sprachtechnologische Lösungen im Bereich des telefonischen Kundenkontakts an und präsentiert auf der CCW zwei Produkte: Der ?EML Transcription Server? wandelt eingehende Anrufe vollautomatisch und sprecherunabhängig in maschinell durchsuchbaren Text um.

Der ?EML Speech Mining Server? klassifiziert die Anrufe nach Kategorien, Mustern und Gesprächsmerkmalen, analysiert sie nach neu auftretenden Begriffen und verknüpft diese miteinander. Die automatische Transkription ermöglicht ein ?Advanced Keyword Spotting?, eine effiziente, erweiterte Suche nach bestimmten Stichwörtern. Herkömmliche Systeme müssen bei jeder neuen Stichwortsuche alle Anrufe, also alle Sprachaufnahmen, aufs Neue verarbeiten und durchsuchen. ?Das Advanced Keyword Spotting findet die Stichwörter in den erkannten Texten genauso schnell wie eine Suchmaschine?, sagt EML-Forschungs- und Entwicklungsleiter Dr. Siegfried Kunzmann. ?Man kann diese Schlüsselwörter auch miteinander in Bezug setzen und mit der zusätzlichen phonetischen Suchfunktion auch Begriffe finden, die noch nicht im Spracherkennungssystem hinterlegt sind, zum Beispiel auch sehr spezielle Eigennamen.?

Der Contact-Center-Betreiber kann ferner die Spracherkennung selbst an seine eigene Anwendungsdomäne anpassen. ?Erkennung und Modellanpassung stehen dem Nutzer on premises, also im eigenen Hause zur Verfügung, so dass auch der Datenschutz gewährleistet ist?, so Dr. Siegfried Kunzmann.

Auf der CCW zeigen die EML-Sprachtechnologen auch eine neue App für Smartphones. Durch die mobilen Alleskönner kann man heute mit einem Contact Center nicht nur telefonieren, sondern auch Anfragen über weitere Kanäle wie SMS, E-Mail, Twitter oder Facebook senden. Die ?EML Voice Messaging?-App demonstriert die Chancen, die Spracherkennung in der sogenannten ?Multi-Channel-Communication? bietet. ?Sie können so beispielsweise schnell und effizient mit der Facebook-Seite des betreffenden Unternehmens kommunizieren, indem sie einfach sprechen statt tippen?, sagt Kunzmann. Die Android-App ist kostenfrei im Google Play Store erhältlich: www.emlvoice.eml-d.de .

25.02-28.02.2013: EML auf der CCW, Berlin, Estrel Convention Center: Halle 4, Stand H11A.
Eintrittsgutschein zum Download

EML European Media Laboratory:
Die EML European Media Laboratory GmbH wurde von SAP-Mitbegründer Klaus Tschira ins Leben gerufen. Das EML forscht und entwickelt in der automatischen Sprachverarbeitung sowie der Mensch-Technik-Interaktion. Ein Schwerpunkt liegt auf Speech2Text-Anwendungen, die in Telefonie- und Contact Center Anwendungen (Speech Analytics, Voice Mail, Voice Messaging) sowie der Transkription von Mediendaten zum Einsatz kommen.
www.eml-d.de

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:
Dr. Peter Saueressig
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
European Media Laboratory GmbH
Schloss-Wolfsbrunnenweg 35
69118 Heidelberg
Tel.: +49-6221-533245
E-Mail: saueressig@eml.org

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:
http://shortpr.com/16mmje

Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:
http://www.themenportal.de/it-hightech/sprachtechnologie-fuer-zusaetzliche-kommunikationskanaele-44220

Pressekontakt

EML European Media Laboratory GmbH

Herr Peter Saueressig
Schloss-Wolfsbrunnenweg 35
69118 Heidelberg

saueressig@eml.org

Firmenkontakt

EML European Media Laboratory GmbH

Herr Peter Saueressig
Schloss-Wolfsbrunnenweg 35
69118 Heidelberg

eml-d.de
saueressig@eml.org

EML European Media Laboratory GmbH wurde von SAP-Mitbegründer Klaus Tschira gegründet. Das EML forscht und entwickelt in der automatischen Spracherkennung und der Mensch-Technik-Interaktion. Schwerpunkt ist die automatische Umwandlung von Sprache in Text (Transkription), die in der Telefonie (Speech Analytics, Voice Mail) und in mobilen Anwendungen (Voice Texting, Voice Search, Voice Messaging) eingesetzt wird.